



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Saat ini perekonomian di Indonesia sangat berkembang pesat. Terutama didukung oleh perkembangan teknologi yang semakin berkembang. Sehingga kompetisi yang terjadi antara perusahaan dengan kompetitor juga semakin tinggi. Contohnya di suatu industri konvensional yang saat ini sudah mulai digantikan oleh perusahaan berbasis online. Namun disisi lain hal tersebut sangat berdampak pada perusahaan konvensional. Akibat dari perubahan tersebut, beberapa perusahaan bahkan rugi dan memilih untuk tutup. Perkembangan dan perubahan dalam komunikasi dan industri mengakibatkan pendeknya siklus hidup suatu produk. Sehingga setiap perusahaan akan berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, pelayanan yang cepat, mudah, dan terus menciptakan berbagai inovasi-inovasi baru untuk tetap unggul dibandingkan pesaingnya dengan tujuan untuk tetap bertahan di pasar maupun industri.

Perkembangan ekonomi dan teknologi juga berdampak pada industri retail. Retail adalah proses memasarkan produk atau jasa secara langsung ke konsumen akhir atau end user. Secara teknis retail adalah kegiatan menjual produk atau jasa secara eceran ke konsumen akhir untuk kepentingan pribadi atau rumah tangga.

Retail sangat penting bagi masyarakat karena segala kebutuhan masyarakat yaitu untuk kepentingan pribadi ataupun rumah tangga dapat dipenuhi melalui retail. Retail bukan hanya menyediakan produk, tetapi juga layanan atau jasa bagi konsumen. Kebutuhan yang kompleks dan semakin bertambah membuat retail semakin bertumbuh dan menjadi suatu faktor penting dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu dalam memenuhi harapan serta kebutuhan konsumen maka manajemen retail yang baik sangat diperlukan.

Manajemen retail adalah kegiatan mengatur dan mengelola segala kegiatan pada suatu industri retail. Manajemen retail sangat penting karena mengelola suatu bisnis retail diperlukan suatu manajemen yang baik. Sehingga perusahaan dapat memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Ketika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan maka kepuasan pelanggan dapat dicapai. Selanjutnya hal itu dapat berdampak pada meningkatnya profit serta semakin baiknya citra perusahaan di masyarakat. Salah satu hal yang penting pada retail adalah efisiensi dan efektivitas dimana sebagian besar produk pada industri retail bersumber dari pihak eksternal. Pihak eksternal tersebut biasanya dikenal dengan sebutan pemasok atau supplier. Pengelolaannya pada suatu perusahaan dikenal dengan istilah *supply chain management* atau manajemen rantai pasok. *Supply chain management* atau manajemen rantai pasok adalah serangkaian kegiatan mengelola suatu produk dari hulu ke hilir yaitu dari *raw material* sampai ke pelanggan akhir. Beberapa proses

dalam manajemen rantai pasok yaitu pelanggan, perencanaan, produksi, pembelian, *inventory*, dan transportasi. Secara umum *supply chain management* melibatkan dua hal yaitu pemasok atau *supplier* dan pelanggan. Pada sebagian perusahaan manufaktur, produksi dilakukan berdasarkan order atau pemesanan dari pelanggan. Selanjutnya dilakukan proses pembelian atau *purchasing* oleh pelanggan. Lalu perusahaan pemasok atau *supplier* mengirimkan produk sesuai dengan order yang diminta oleh pelanggan.

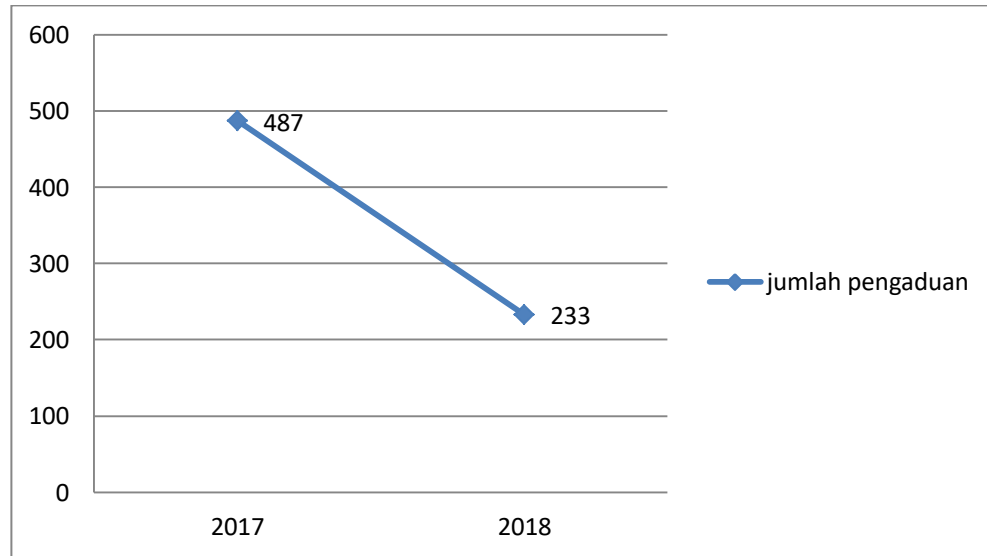
Pada dasarnya *supply chain management* atau manajemen rantai pasok adalah faktor yang sangat penting dalam operasional bisnis retail. Beberapa penelitian sebelumnya mengungkapkan pentingnya *supply chain performance* atau kinerja rantai pasok dan pentingnya menciptakan hubungan yang baik dengan pemasok. Semakin perkembangan ekonomi dan teknologi berdampak pada banyaknya permintaan dimana hal itu berakibat pada ketidakpastian pada permintaan itu sendiri. Sehingga hal itu menjadi salah satu penyebab untuk menciptakan hubungan jangka panjang yang baik dengan pemasok atau *supplier*. Pada konteks rantai pasok, hubungan jangka panjang yang baik dengan *supplier* dapat dicapai apabila terdapat *trust* atau kepercayaan antara perusahaan dengan *supplier*. *Trust* atau kepercayaan pada anggota rantai pasok dapat meningkatkan dampak positif pada kinerja perusahaan. Beberapa diantaranya yaitu pengelolaan persediaan yang baik dapat

meminimalisir *cost* atau biaya yang dikeluarkan dan juga dapat meminimalisir masalah yang muncul pada pengelolaan persediaan atau rantai pasok.

Masalah seringkali muncul pada *supply chain management* atau manajemen rantai pasok. Hal itu dapat terjadi karena tidak semua *supply chain management* atau manajemen rantai pasok dapat berjalan dengan baik dan mulus. Kinerja rantai pasok atau *supply chain performance* merupakan salah satu hal yang digunakan dalam mengukur kinerja pada manajemen rantai pasok. Kinerja rantai pasok atau *supply chain performance* sangatlah penting bagi perusahaan retail karena berdampak pada keseluruhan kinerja perusahaan tersebut. *Supply chain performance* pada perusahaan dapat dinilai dari seberapa baik perusahaan dapat mengelola persediaan atau rantai pasok. Misalnya ketersediaan produk atau pasokan dimana hal tersebut juga terkait dengan bagaimana pengelolaan dalam hal efisiensi dan efektifitas waktu serta biaya. Oleh karena itu, penting untuk mencapai *supply chain performance* yang baik.

Pada penelitian ini, penulis memilih rumah sakit sebagai objek penelitian. Pada rumah sakit, *supply chain performance* adalah hal yang sangat penting dalam kegiatan operasional rumah sakit itu sendiri. Suatu rumah sakit dapat beroperasi dengan baik dan maksimal apabila didukung oleh persediaan peralatan dan obat-obatan yang memadai. Sehingga hal tersebut nantinya dapat berpengaruh kepada kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Saat ini permintaan terhadap persediaan obat ataupun peralatan pada rumah sakit semakin sulit diprediksi. Hal itu merupakan

dampak dari adanya program pemerintah yaitu JKN (jaminan kesehatan nasional) dalam bentuk BPJS kesehatan. BPJS kesehatan adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. BPJS kesehatan merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka memberikan jaminan dan perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia. Dampaknya kesejahteraan dan kesehatan masyarakat dapat ditingkatkan. Dengan adanya BPJS kesehatan, masyarakat pada kalangan menengah kebawah dapat memperoleh jaminan kesehatan serta kemudahan dalam berobat. Hal tersebut cukup berdampak pada rumah sakit yaitu mengakibatkan permintaan pada rumah sakit semakin meningkat. Sehingga apabila tidak diimbangi dengan manajemen supply atau manajemen rantai pasok yang baik maka akan menimbulkan permasalahan. Salah satunya permasalahan yang seringkali terjadi yaitu kekosongan obat-obatan. Kekosongan obat menjadi suatu permasalahan yang masih terjadi pada rumah sakit umum ataupun swasta. Pada gambar 1.2, BPJS kesehatan mengungkapkan berdasarkan data yang dihimpun, bahwa terdapat sebanyak 487 pengaduan terkait kekosongan obat pada tahun 2019 dan sebanyak 233 pengaduan pada tahun 2018. Pada grafik tersebut terdapat penurunan pengaduan namun tidak dapat dipungkiri bahwa fenomena tersebut masih terus terjadi di masyarakat.



Gambar 1.2 Grafik pengaduan kekosongan obat tahun 2017 dan 2018 sumber:Tempo

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian ICW. Menurut ICW atau Indonesia Corruption Watch ditemukan sebanyak 85 kasus kekosongan obat di 4 daerah berbeda yang dialami pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sepanjang semester kedua tahun 2018. Keempat daerah tersebut adalah Banda Aceh, Medan, Serang, dan Blitar. Menurut peneliti ICW, pasien harus mengeluarkan kocek tambahan sebesar Rp 8.000 hingga Rp 750.000 untuk memperoleh obat dari tempat lain di luar rumah sakit tempat mereka berobat. BPJS kesehatan juga mengakui bahwa kekosongan obat masih terjadi di sejumlah fasilitas kesehatan, baik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) maupun rumah sakit swasta.

Pada penelitian ini, penulis memilih Rumah Sakit Awal Bros sebagai objek penelitian. Penulis memilih Rumah Sakit Awal Bros karena rumah sakit awal bros merupakan salah satu rumah sakit swasta yang melayani pasien BPJS sehingga hal itu menjadikan Rumah Sakit Awal Bros sesuai sebagai objek penelitian. Selain itu pada Rumah Sakit Awal Bros juga seringkali terjadi masalah terkait dengan kekosongan obat. Masalah tersebut terjadi karena terdapat kekosongan persediaan pada supplier sehingga pengiriman dari supplier membutuhkan waktu lebih lama. Pada pasien BPJS, obat yang paling banyak permintaannya dan yang paling sering digunakan yaitu obat antibiotik bernama ceftriaxone injeksi. Ceftriaxone injeksi adalah obat antibiotik yang digunakan untuk mengatasi berbagai infeksi bakteri. Dalam mengatasi masalah tersebut terdapat obat pengganti dari ceftriaxone injeksi yaitu berupa obat antibiotik oral. Namun antibiotik oral tidak bekerja seefektif antibiotik injeksi. Efektif dalam hal ini adalah cara kerja obat tersebut, obat antibiotik injeksi lebih cepat bekerja dalam mengatasi infeksi bakteri dibandingkan antibiotik oral. Selain itu dokter biasanya tidak memperbolehkan penggantian obat sehingga hal itu menjadi masalah apabila terjadi kekosongan obat. Masalah tersebut biasanya diatasi dengan melakukan pembelian obat diluar dari supplier utama misalnya pembelian di apotik atau supplier lain. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya harga beli obat dimana mengakibatkan biaya atau cost yang dikeluarkan rumah sakit menjadi lebih tinggi.

Peningkatan permintaan, ketidakpastian permintaan, dan fenomena kekosongan obat menjadi tantangan bagi rumah sakit. Dimana hal tersebut berakibat pada pentingnya suatu rumah sakit dalam memilih supplier yang dapat dipercaya, terintegrasi, dan dapat menyediakan kebutuhan permintaan dengan baik. Sehingga dengan begitu *supply chain performance* atau kinerja rantai pasok dapat berjalan dengan baik serta memberikan pelayanan yang optimal bagi pasien. Karena itu rumah sakit perlu untuk mencapai *supply chain performance* yang baik dengan terus menjaga hubungan baik dan kepercayaan dengan supplier agar dapat mencapai kinerja rumah sakit yang optimal. Oleh karena itu penulis memilih *supply chain* atau rantai pasok sebagai topik utama dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Trust dengan Supplier Terhadap Supply Chain Performance di Rumah Sakit Awal Bros”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *trust* berpengaruh positif dalam meningkatkan *supplier integration*?
2. Apakah *supplier integration* berpengaruh positif dalam meningkatkan *supply chain performance*?
3. Apakah *trust* berpengaruh positif dalam meningkatkan *supply chain performance*?

4. Apakah *supplier integration* secara positif memediasi hubungan antara *trust* dan *supply chain performance*?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat pembatasan ruang lingkup dan masalah sebagai berikut:

- Penelitian dilaksanakan pada rantai pasok Rumah Sakit Awal Bros.
- Penelitian dilakukan dengan melihat efisiensi serta kinerja rantai pasok Rumah Sakit Awal Bros.
- Penelitian yang dilakukan hanya berdasarkan ruang lingkup variabel yang diteliti yang bersumber dari jurnal utama.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh *trust* dalam meningkatkan *supplier integration*.
2. Mengetahui pengaruh *supplier integration* dalam meningkatkan *supply chain performance*.
3. Mengetahui pengaruh *trust* dalam meningkatkan *supply chain performance*.

4. Mengetahui pengaruh mediasi *supplier integration* dalam hubungan antara *trust* dan *supply chain performance*.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat mengimplementasikan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti serta dapat menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat digunakan dan diaplikasikan untuk semakin meningkatkan kinerja perusahaan.
3. Bagi masyarakat, hasil penelitian dapat digunakan dan diaplikasikan pada masyarakat serta membantu memberikan gambaran mengenai permasalahan yang dihadapi masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 membahas mengenai Latar belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab 2 membahas mengenai tinjauan pustaka yang didalamnya memuat teori tentang manajemen, manajemen operasional, teori ten decision, SCM, teori *trust*, teori *supplier integration*, penelitian terdahulu dan model penelitian.

Bab 3 memuat tentang gambaran umum objek penelitian yang berisi sejarah umum perusahaan, visi dan misi perusahaan. Selain itu juga membahas mengenai metodologi penelitian, sampling, variabel, dan *tools* atau alat yang digunakan.